

GUÍA DEL CONSUMIDOR PARA

Reparaciones Automotrices



CALIFORNIA DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS
Bureau of Automotive Repair
www.autorepair.ca.gov • 1-800-952-5210

INDICE DE CONTENIDO

Introducción 1

El Mantenimiento de su Auto no Tiene que ser una Experiencia Angustiosa 2

Seleccione un Taller de Reparación Antes de Necesitarlo 2

¿En qué Consiste un Buen Taller de Reparaciones? 3

- Profesionalismo
- Instalaciones
- Personal
- Especialidad del Taller

Explique el Problema Claramente 4

- Qué Buscar
- Haga Preguntas
- Entérese Antes de Firmar
- Conozca sus Derechos
- Presupuesto u Orden de Trabajo por Escrito
- Dando su Autorización
- Presupuesto por Desarmar su Vehículo
- La Factura
- Refacciones y Partes Reemplazadas
- Garantías
- Dejando su Vehículo Cuando el Taller está Cerrado
- Si Tiene un Problema
- Cómo presentar una Queja en Contra de un Taller de Reparaciones

Para Mayores Informes 13

GUÍA DEL CONSUMIDOR PARA REPARACIONES AUTOMOTRICES

Como casi todos los californianos, usted probablemente depende de su automóvil todos los días. Cuando su vehículo necesita servicio o reparación, como suele suceder independientemente del cuidado que le dé, usted quiere ese trabajo hecho de manera rápida, eficiente y a un precio razonable.

No tiene que ser un experto en reparaciones automotrices para darle un mantenimiento apropiado a su vehículo. Sólo siga las indicaciones de este folleto y usted podrá conservar su auto en buenas condiciones, asegurando de paso una buena relación de trabajo con su taller de reparaciones automotrices.

Estas sugerencias también le ayudarán a proteger los derechos que la ley le brinda en caso de tener algún problema. Le recomendamos seguir las siguientes instrucciones:



1. Lea el manual del propietario y familiarícese con él.
2. Seleccione un taller que usted crea que le pueda proporcionar el servicio que necesita.
3. Conozca sus derechos como consumidor.
4. Guarde esta guía en la guantera de su vehículo y consúltela antes de llevar su auto a un taller.

Para obtener más consejos sobre reparaciones automotrices, no deje de visitar la página de Internet de la Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor, en www.autorepair.ca.gov. ¡Estamos aquí para ayudarle!

EL MANTENIMIENTO DE SU AUTO NO TIENE QUE SER UNA EXPERIENCIA ANGUSTIOSA

El manual del propietario le ayudará a conocer los indicadores del tablero de su auto y le dirá los pasos a seguir en caso de que un indicador de alarma se encienda. A medida que la tecnología se vuelve más sofisticada, su automóvil diagnostica con mayor precisión los problemas mecánicos. Una detección a tiempo, le ayudará a ahorrar dinero.

Al manejar su auto día con día, detecte y atienda cualquier cosa fuera de lo normal, tan pronto le sea posible. Con toda seguridad, cualquier problema seguramente empeorará con el tiempo.

Recuerde que procedimientos tan simples y económicos como un cambio de aceite o una afinación realmente ayudan a que su auto dure más tiempo y previenen problemas más serios y costosos. Nunca es demasiado tarde para familiarizarse con el programa de mantenimiento recomendado en el manual del propietario y seguirlo.

Si no cuenta con un manual del propietario, llame a su concesionario local para solicitar una copia. Vale la pena adquirirlo.

SELECCIONE UN TALLER DE REPARACIÓN ANTES DE NECESITARLO

Una buena manera de seleccionar un taller mecánico es por recomendación de algún conocido. Pregunte entre sus amigos y familiares qué taller prefieren y por qué.

Las organizaciones de consumidores le pueden orientar acerca de las referencias de un taller específico. La Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA/BAR), puede proporcionarle información en relación con el estado legal de la licencia de un taller y que acciones disciplinarias se le han aplicado, con

tan sólo solicitarlo por escrito. También puede acceder al sitio de BAR en Internet, www.autorepair.ca.gov.

Der ser posible, una buena idea sería probar el taller con un trabajo menor de mantenimiento, como por ejemplo, una afinación. Si usted queda satisfecho con el trabajo y con el servicio, es probable que haya encontrado el taller adecuado para su vehículo.

¿EN QUÉ CONSISTE UN BUEN TALLER DE REPARACIONES?

Qué buscar cuando selecciona un taller de reparaciones:



Profesionalismo

- El registro del taller y, de ser aplicable, las licencias necesarias para hacer revisiones de smog, así como inspecciones de las luces y los frenos.
- Otras pruebas de profesionalismo pueden ser membresías con alguna organización de automovilistas o Better Business Bureau, así como la certificación del Club AAA como taller de reparación.

Instalaciones

- Área de servicio limpia y bien organizada.
- Equipo moderno.
- Anuncios visibles y claros sobre precios, garantías y formas de pago.

Personal

- Empleados atentos y amables.
- Gerente de servicio capaz y dispuesto a contestar sus preguntas.
- Mecánicos calificados.

Vea que cuenten con certificados de excelencia en servicio automotriz (ASE) o de cursos de entrenamiento avanzado. Otras pruebas de profesionalismo pueden ser membresías con el Automotive Service Council o Better Business Bureau, así como certificación del Club AAA.

Garantía

- Finalmente, pregunte al gerente de servicio si el taller garantiza su trabajo. De ser así, pida ver una copia de la garantía.

Especialidad del Taller

- Algunos talleres son especializados. Pregunte si los mecánicos trabajan regularmente con la marca y modelo de su vehículo y asegúrese de que se sientan a gusto haciendo las reparaciones que usted necesita, especialmente si se trata de una reparación mayor.

EXPLIQUE EL PROBLEMA CLARAMENTE

Recuerde que usted conoce su automóvil mejor que nadie.

Probablemente lo maneja a diario y sabe cómo se siente cuando todo funciona bien. Si nota que algo está mal, trate de identificar los síntomas con precisión antes de llevarlo a servicio. De ser necesario, haga una lista con los detalles.



Qué Buscar

- **Humo, fugas, olores y/o ruidos inusuales**
¿De qué parte del vehículo provienen? ¿Cuándo suceden? ¿Cuando el motor está andando?
¿Cuando está frío? ¿Cuando acelera, frena o da vuelta? ¿Arriba de cierta velocidad?
- **Problemas al conducir o frenar**
¿Siente vibración en el volante o en el pedal de

freno? ¿Se jala hacia la derecha o hacia la izquierda?
¿Se están desgastando las llantas de forma dispareja?

- **Cambios en el desempeño de su vehículo**

¿Nota que el rendimiento del motor ha disminuido?
¿Está gastando más gasolina? ¿Necesita añadir aceite o agua frecuentemente? ¿Se rompen o desgastan más rápido de lo debido las mangueras y las bandas?

Haga Preguntas

Cuando explique el problema al representante de servicio o mecánico, dígame todos los detalles. No se apresure ni tenga miedo. Si piensa que de algo puede servir, lleve una lista de las cosas que ha notado en su auto.

Aunque el representante de servicio o el mecánico probablemente no pueda diagnosticar el problema en ese momento, siéntase en libertad de hacer preguntas. Si no entiende las respuestas, pida que se las clarifiquen.

Proporcione un número telefónico en donde lo puedan contactar. Si le van a llamar después para informarle del diagnóstico, pregunte a qué hora puede usted esperar la llamada. Si usted es quien va a llamar, cerciórese de que tiene el número telefónico correcto y pregunte a qué hora es conveniente llamar.

Entérese Antes de Firmar

El taller de reparaciones debe proporcionarle un presupuesto por escrito antes de iniciar cualquier trabajo.

Pregunte oportunamente si tiene que pagar por el presupuesto. Después de obtenerlo, siéntase en libertad de pedir una segunda opinión en otro taller.



Si el mecánico tiene un estimado del costo de la reparación, le pedirá que autorice el trabajo de antemano, hasta un cierto costo especificado en la orden de trabajo (por ejemplo, \$150 dólares). Cuando usted firma la orden de trabajo, está autorizando al taller para arreglar el problema y usted tendrá que pagar ese costo, hasta por la cantidad estipulada. Asegúrese de entender qué tipo de trabajo es el que va a efectuar el mecánico.

Conozca Sus Derechos

En California, todos los talleres de reparaciones deben estar registrados con BAR, por lo que deben mostrar el siguiente anuncio para informar a los clientes de sus derechos.

Si el anuncio no está a la vista, pida que se lo muestren.



Presupuesto u Orden de Trabajo por Escrito

Cuando le dan un presupuesto por escrito, éste debe incluir el precio total estimado de refacciones y mano de obra para un servicio específico de reparación. El presupuesto no incluye impuestos.

Además de la cantidad total, éste puede especificar las refacciones que se usarán y el método de reparación. De ser así, el taller se apegará a ello, ya que legalmente no puede sustituir refacciones o cambiar el método de reparación sin su consentimiento.

El concesionario o el responsable del servicio pueden también elaborar un presupuesto informal y preparar una orden de trabajo que muestre solamente el costo del diagnóstico, o que incluya también la reparación. Cuando usted firma una orden de trabajo, está obligado a pagar sólo hasta la cantidad especificada por el diagnóstico o el servicio de reparación. No firme una orden de trabajo en blanco.

Terminada la inspección o el diagnóstico, el taller le puede llamar para describirle el trabajo requerido e informarle del costo estimado de mano de obra y de las refacciones, así como para pedir su autorización verbal para proceder.

Si alguna parte del trabajo se va a hacer en un taller diferente, esto debe constar por escrito en el presupuesto o en la orden de trabajo. Por ejemplo, los talleres a veces mandan cambiar un parabrisas dañado a un taller especializado en cristales automotrices. El taller que usted autoriza para reparar su vehículo no puede hacer esto sin su consentimiento, a menos que usted no pueda ser notificado de ello razonablemente.

Dando Su Autorización

No se hará ningún trabajo hasta que usted reciba un estimado y autorice la reparación, firmando una orden de trabajo o un presupuesto por escrito.



Si el mecánico determina después que el trabajo costará más de lo estimado, el trabajo adicional no se podrá hacer sin su consentimiento. Alguien del taller deberá contactarlo y describir el trabajo y costos adicionales, y obtener su permiso para poder continuar.

Si usted da autorización verbal por teléfono, por ejemplo, diciendo: "Está bien, adelante", el taller puede seguir con el trabajo, pero debe anotar lo siguiente:

- En el presupuesto se deberá indicar que usted dió autorización verbal, anotando la fecha, la hora, el nombre y el teléfono de la persona que autorizó.
- En la factura deberá aparecer la misma anotación, o una vez terminada la reparación, deben pedirle su firma o sus iniciales a lado de la siguiente afirmación:

“Acepto que fui informado y aprobé verbalmente el aumento en el precio originalmente presupuestado.”

- En lugar de una autorización verbal, el taller puede ponerse de acuerdo con usted para contactarlo por correo electrónico o por fax. Si ese fuera el caso, el taller deberá anexar a su factura final una copia de su respuesta por correo electrónico o por fax autorizando las reparaciones y/o costos adicionales.

Presupuesto por Desarmar su Vehículo

En algunos casos de problemas automotrices complejos, por ejemplo fallas en la transmisión, es posible que el taller necesite desarmar parte de su vehículo para poder darle un presupuesto más exacto. Esto se llama “desarme”.

Un presupuesto de este tipo debe constar de lo siguiente:

- El costo por el desarme, incluyendo el costo de rearme, así como el precio por el reemplazo de juntas, sellos y otras piezas que se rompen durante el proceso de desarme.
- El tiempo máximo para rearmar el vehículo.

Una vez desarmado el vehículo, el taller debe preparar un segundo presupuesto mostrando:

- El precio estimado de las refacciones y de la mano de obra por la reparación recomendada.
- La lista de las partes y refacciones necesarias.

El taller le pedirá autorización para continuar con la reparación. Si usted decide no proceder con el trabajo, el taller deberá rearmar su vehículo sin ningún cargo adicional, dentro del tiempo máximo establecido en el presupuesto de desarme.

La Factura

Al término de la reparación, usted recibirá una factura que debe mostrar el nombre del taller, la dirección y el número de registro.



Todo el trabajo efectuado, incluyendo el que se haya hecho bajo garantía sin costo extra, debe ser anotado en la factura. La mano de obra y las refacciones deben listarse por separado y cada refacción debe ser identificada con claridad. Se deberá anotar si se usaron refacciones o partes usadas, reacondicionadas o reconstruidas. El impuesto se escribe por separado.

Refacciones y Partes Reemplazadas

Al momento de firmar la orden de trabajo usted puede pedir que el taller le regrese las refacciones y partes reemplazadas. La ley exige que el taller regrese las partes y refacciones al cliente sólo si éste lo solicita antes de que se haga el trabajo.

Si el taller instala una refacción reconstruida, la refacción vieja generalmente se regresa al proveedor como pago parcial por la refacción reconstruida. Ese pago se conoce como “intercambio” (core charge). Si usted quiere la pieza vieja, quizá tenga que pagar esa diferencia.

Si alguna de las refacciones reemplazadas debe ser regresada al proveedor de acuerdo a la cobertura de una garantía, esa refacción no le será regresada a usted, aunque usted tiene el derecho de verla si existe algún cargo por reemplazarla.

Garantías

Un taller de reparaciones no está obligado por ley a garantizar sus trabajos de reparación, aunque algunos talleres sí garantizan ciertas reparaciones. En tal caso, la garantía debe estar por escrito, incluyendo lo siguiente:

- El nombre y la dirección del taller de reparación o de la compañía que garantiza el trabajo.
- Lo que el taller o la compañía se compromete a hacer (por ejemplo, reparar o cambiar alguna parte o devolverle su dinero).
- Lo que usted debe hacer para que la garantía tenga efecto (por ejemplo, regresar el auto al lugar de servicio o pagar un cargo por servicio).
- El tiempo de duración de la garantía (por ejemplo, 90 días a partir de la fecha de reparación).
- Los detalles que la garantía cubre o excluye.
- Si la garantía puede prorratearse (ajustarse al tiempo o al millaje) y si es transferible a un nuevo dueño si usted vende el vehículo.

Dejando su Vehículo Cuando el Taller Está Cerrado

Si usted necesita dejar su auto en el taller cuando éste está cerrado (por ejemplo, muy temprano, en la mañana), trate de llamar un día antes para que el gerente de servicio sepa que el auto va a estar allí y acuerde dejar las llaves en un lugar seguro. Deje una nota con su número telefónico, describiendo el servicio o reparación que su vehículo requiere. El taller deberá llamarle para darle un estimado y obtener su permiso antes de iniciar cualquier trabajo.



Si Tiene un Problema

Si no queda satisfecho con el trabajo de reparación, hable directamente con el gerente de servicio.



Tenga en mente lo siguiente:

- Conozca sus derechos, de acuerdo con la Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor (BAR).
- Sea cortés y mantenga la calma.
- Explique el problema con exactitud y dígame al gerente lo que usted cree que es correcto hacer.
- Si está dispuesto a negociar, dígame. En muchas disputas, nadie tiene la razón al 100%.
- Si el problema no puede resolverse satisfactoriamente para usted, dígame al gerente que va a presentar una queja ante BAR.

Como Presentar una Queja en Contra de un Taller de Reparaciones

La Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor (BAR), una agencia estatal de California, fue creada en 1971 para prevenir abusos en la industria de las reparaciones automotrices. BAR proporciona al consumidor una manera formal de tomar acción en contra de talleres de reparaciones negligentes.

Si usted tiene una queja, a menudo es más fácil y rápido resolverla directamente con el taller. Si no puede resolver su problema, esto es lo que tiene que hacer para presentar una queja formal a través de BAR:

- Llame sin costo a BAR al 1-800-952-5210 para obtener un formulario para su queja.

- Guarde todos sus recibos; pueden ser de utilidad cuando la Oficina de Reparaciones Automotrices revise su queja.

Una vez que la Oficina de Reparaciones Automotrices reciba su queja, seguirá los siguientes pasos:

- Al recibir su formulario, BAR asigna un número de caso a su queja. Dentro de los 10 días siguientes, usted recibirá una postal acusando recibo de su queja e identificando al representante de BAR asignado a su caso.
- El representante de BAR asignado revisará el caso y se pondrá en contacto con usted.
- Su representante de BAR tratará de mediar con el taller a favor de usted. Aunque BAR no puede representarle en la corte, coleccionar dinero ni aplicar multas a favor de usted, sí se pondrá en contacto con el propietario o el gerente del taller de reparaciones para plantear su queja y tratar de lograr un arreglo satisfactorio.
- Este esfuerzo mediatorio puede requerir que el representante de BAR tenga que hablar con usted y con el taller varias veces. Ambas partes se mantendrán informadas del caso por medio del correo.
- Si al parecer ha ocurrido alguna violación a la Ley de Reparaciones Automotrices, el representante de BAR tratará de obtener la documentación correspondiente y BAR podrá entonces expedir una notificación de violación para el taller de reparaciones.
- Cuando el caso quede cerrado, se confirmará una resolución mediada final para ambas partes y usted recibirá una notificación por teléfono, en persona o por correo.

Cada año, BAR negocia más de \$5 millones de dólares en reparaciones, reembolsos y ajustes a favor de los consumidores. Si usted cree que tiene una

queja que requiera de una investigación, llámenos. ¡Nosotros le ayudaremos a resolverla!

PARA MAYORES INFORMES

Llame sin costo al **1-800-952-5210** o visítenos en www.autorepair.ca.gov.

Puede ordenar copias adicionales de esta publicación sin costo alguno y sujeto a disponibilidad, escribiendo a DCA Publications, 401 S Street, Suite 100, Sacramento, CA 95814, o llamando al teléfono **(916) 323-7239** o sin costo al **1-800-952-5210**.

Esta publicación está disponible en nuestro sitio de Internet y puede copiarse si (1) el significado del texto no se cambia ni se malinterpreta, (2) se le da crédito al Departamento de Asuntos del Consumidor y (3) todas las copias son distribuidas gratis. En cualquiera otra situación, se requiere de autorización expresa por escrito.

Bureau of Automotive Repair

10240 Systems Parkway • Sacramento, CA 95827



CALIFORNIA DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS
www.autorepair.ca.gov • 1-800-952-5210

Drive Smart California

California Department
of Consumer Affairs,
Bureau of Automotive Repair



www.autorepair.ca.gov
1-800-952-5210